

รายงานสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้  
ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
ประจำปีการศึกษา 2566

จากการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในปีการศึกษา 2566 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 933 คน เพื่อวัดผลความพึงพอใจและนำไปปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ และอายุ ข้อมูลที่ปรากฏดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	565	60.60
หญิง	368	39.40
<b>2. อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	925	99.20
25-30 ปี	5	0.50
31-35 ปี	2	0.20
36-40 ปี	1	0.10
<b>3. ประเภทของผู้รับบริการ</b>		
บุคลากรสายสนับสนุน	9	1
นักศึกษา	924	99
<b>4. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี</b>		
กรุงเทพมหานคร	482	51.70
สมุทรปราการ	451	48.30
<b>รวม</b>	<b>933</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 565 คน คิดเป็นร้อยละ 60.60 และเพศหญิง จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 925 คน คิดเป็นร้อยละ 99.20 อายุ 25-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 อายุ 31-35 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 และอายุ 36-40 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.10 ผู้รับบริการเป็นนักศึกษา จำนวน 924 คน คิดเป็นร้อยละ 99 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1 นับเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กรุงเทพมหานคร 482 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 สมุทรปราการ 451 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
 การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ทำการ  
 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าประเมิน
ความพึงพอใจมากที่สุด	5
ความพึงพอใจมาก	4
ความพึงพอใจปานกลาง	3
ความพึงพอใจน้อย	2
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลตามเกณฑ์ โดยการกำหนดความหมายคะแนนตัวเลือกในแบบประเมิน  
 แต่ละข้อ มีเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

รายการ	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
1.1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	4.33	มาก
1.2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.36	มาก
1.3. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.45	มาก
1.4. การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม	4.42	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>มาก</b>
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>		
2.1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.24	มาก
2.2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.18	มาก
2.3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.36	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>มาก</b>

3. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้		
3.1. จำนวนคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ	4.18	มาก
3.2. สื่ออุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองมีความทันสมัย	4.15	มาก
3.3. จำนวนหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการในมุมเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองเพียงพอต่อการให้บริการ	4.21	มาก
3.4. หนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการในมุมเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองมีความทันสมัย	4.24	มาก
3.5. สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปเหมาะสมกับการเรียนรู้	4.27	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.21</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 สามารถสรุประดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

รายการประเมิน	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.26	มาก
3. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	4.21	มาก
<b>ระดับคะแนนเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.29</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก (4.29) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.39) รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.26) และด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (4.21) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ขอคอมพิวเตอร์ที่สเปคแรงกว่านี้หน่อยครับ
2. ควรจัดให้เจ้าหน้าที่มีแผนวด้วย